

# Políticas de Operación

## 1. Principios generales

### ● Definición

- Estas Políticas de Operación contienen, entre otros contenidos: el estándar operacional del servicio de PearlAbyss H.K. Limited y sus filiales (en adelante denominado «Pearl Abyss» o «la Compañía»), las sanciones por la violación de los Términos del Servicio (en adelante denominados como «restricciones»), el proceso de objeción a las restricciones y la política de recuperación. Son conceptos que deben conocer los jugadores (que aceptan los Términos del Servicio de la Compañía y, en adelante, denominados «miembros») jugando al juego en línea (en adelante, «el juego») proporcionado por la Compañía cuando usan el servicio.
- De acuerdo con el artículo 15 (Obligaciones de los usuarios) de los Términos del Servicio de Black Desert, los miembros estarán obligados a cumplir con todas las disposiciones de estas Políticas de Operación, y al incumplimiento se impondrá restricciones de acuerdo con los Términos del Servicio de la Compañía.
- Cualquier asunto que no se mencione en estas Políticas de Operación, se regirá por los Términos del Servicio de la Compañía, y cualquier otro asunto se aplicará e interpretará de acuerdo con las leyes, normas y regulaciones pertinentes del país en cuestión.
- Estas Políticas de Operación se aplica a los servicios de juego de Black Desert.

### ● Cambios y avisos de las Políticas de Operación

- La Compañía puede modificar las Políticas de Operación para ofrecer un mejor servicio y notificar los contenidos modificados de conformidad con el artículo 6.3 de los Términos del Servicio de Black Desert.
- Se recomienda a los miembros que estén atentos a los avisos y correos electrónicos que mandamos para estar al tanto de cualquier cambio en las Políticas de Operación. La Compañía no será responsable por cualquier pérdida o daño sufrido por los miembros o terceros causado por el malentendido de las Políticas de Operación o cualquier cambio en la misma, a menos que lo requieran las leyes pertinentes.

### ● Definición, función y responsabilidades del GM

- El GM («Game Master») estará a cargo de las consultas y solicitudes de los miembros que estén

sujeto a los procedimientos y métodos establecidos en las Políticas de Operación de Black Desert.

- El GM, en la medida de lo posible, deberá abordar y responder inmediatamente a los problemas del servicio para garantizar el servicio estable de Black Desert.
- El GM no deberá participar en disputas entre los miembros. Sin embargo, si se juzga que el contenido de la disputa entre los miembros es un asunto serio relacionado con el desarrollo del juego (como la alteración del orden del juego, la violación de la ley y del orden público, etc.), se pueden tomar las medidas apropiadas de acuerdo con estas Políticas de Operación.
- El GM tiene estrictamente prohibido ofrecer beneficios a miembros específicos y proporcionar información sobre los próximos servicios de Black Desert, incluidas actualizaciones y eventos, a menos que ya se hayan anunciado públicamente.
- El GM no solicitará, cambiará ni divulgará la información personal de los miembros dentro del juego. Sin embargo, la Compañía podrá proporcionar información personal a una agencia gubernamental o una autoridad judicial cuando se le solicite dicha información a través de un procedimiento legítimo por parte de la agencia gubernamental o la autoridad judicial.

### ● **Derechos y obligaciones de los miembros**

- Los miembros deben conocer estas Políticas de Operación, y la Compañía no está obligada a ofrecer asistencia en caso de problemas o daños causados por falta de incumplimiento.
- Al registrarse, los miembros deben proporcionar información precisa. Si un miembro introduce información falsa y/o inexacta o información robada, es posible que se le impida utilizar el servicio. Además, dicho miembro no tendrá derecho a la protección de sus derechos relativos a la información de su cuenta.
- Los miembros pueden disfrutar libremente de los contenidos y servicios ofrecidos por Black Desert.
- Los contenidos del juego, como los personajes y ítems del juego, son propiedad de la Compañía. Los miembros pueden preguntar sobre los problemas que surjan mientras usan el juego a través del servicio de Atención al Cliente, y obtener orientación sobre cómo resolverlos.
- Los miembros deben informar a la Compañía de cualquier problema, como errores encontrados durante el uso del servicio, fallos en el sistema del juego, etc, y no deben permitir que otros miembros conozcan los problemas ni los utilicen para fines no autorizados. Los miembros que han causado daños a otros por no informar a la Compañía y se aprovechan de los problemas y errores del sistema del juego para obtener beneficios, el uso del servicio será restringido de acuerdo con los Términos del Servicio y las Políticas de Operación.

- Los miembros no podrán utilizar el servicio si distribuyen y difunden información falsa que pueda confundir a otros miembros.
- Los miembros tendrán restringido el uso del servicio si violan cualquiera de las regulaciones especificadas en **[5. Tabla de criterios de restricciones]**.
- La Compañía no se hará responsable de las pérdidas que puedan sufrir en relación con los contenidos que requieren una administración continua durante la pena de restricción de uso del servicio.
- Debido a que muchos miembros participan en el juego al mismo tiempo, se deben respetar los derechos de otros.
- Los miembros son responsables de la protección y la gestión de la información de su cuenta a través del servicio de seguridad proporcionado por la Compañía (OTP, ajustes del registro de PC, etc.). La Compañía no es responsable de daños causados por terceros posibles por descuidos de la información de su cuenta.
- Los miembros deben responder a los operadores de la Compañía cuando estos estén investigando y monitoreando a los miembros en busca de programas o macros no autorizados. Si un miembro no responde o no colabora con los operadores, la Compañía puede considerar que el miembro intenta utilizar programas o macros no autorizados.

## **2. Políticas de recuperación**

- Si un ítem o personaje de un miembro se pierde o los datos cambian por un error tecnológico de la Compañía, la recuperación se realizará si no interrumpe el equilibrio del juego, si el contenido del error se confirma claramente en el registro del juego.
- Debido a razones de planificación o gestión del servicio del juego, la Compañía puede modificar, cambiar o eliminar cualquier ítem o personaje que vea necesario, y no se recuperará a menos de un fallo o negligencia por parte de la Compañía.
- Las pérdidas que se produzcan debido a la falta de comprensión de los contenidos del sistema del juego, las Políticas de Operación, los avisos en el juego y los avisos en el sitio web o por negligencia por parte de los miembros no son considerados en recuperación, excepto por los daños enumerados en **[3. Tabla de Criterios de Recuperación]**. La recuperación se realizará en base a los datos almacenados y no se podrá recuperar cualquier pérdida no registrada.
- La solicitud de recuperación se debe realizar dentro de los quince (15) días a partir de la fecha de la pérdida a través de nuestro servicio de Atención al Cliente en el sitio web. Si superan los 15 días, la recuperación puede no ser posible por la imposibilidad de comprobar los datos o por el costo del tiempo.

### 3. Tabla de criterios de recuperación

• La recuperación de las pérdidas incurridas durante el juego debido a un error de los miembros o a un error del sistema está sujeta a la [tabla de criterios de recuperación] especificada a continuación. Para los casos que no se enumeren a continuación, los principios generales de la recuperación determinarán si es posible y puede que la recuperación no sea posible.

<Tabla de Criterios de Recuperación>

Categoría	Número de veces de recuperación por familia (por categoría)	Detalles	Notas
Personaje	2 veces al año	Personaje eliminado	Se recupera con la información del personaje al momento de ser borrado. <ul style="list-style-type: none"><li>• Si los espacios de personajes son insuficientes, la recuperación no estará disponible.</li><li>• En caso de personaje de temporada, si tiene otro personaje de temporada, la recuperación no estará disponible.</li></ul>
Montura	1 vez al año	Todas las monturas en posesión de familia	Montura vendida por NPC y suministrada para entrega imperial. <ul style="list-style-type: none"><li>• En caso de cruce, intercambio, venta/compra en el mercado de caballos, la recuperación no estará disponible</li></ul>
Hada	1 vez al año	Dejar en Libertad	Dejar en Libertad involuntariamente. <ul style="list-style-type: none"><li>• Si se registra una nueva hada o hay otras modificaciones, la recuperación no estará disponible.</li><li>• Además los ítems que hayan sido usados para Renacimiento de crecimiento/personalidad o para hada, la recuperación no estará disponible.</li></ul>

<b>Ítem</b>	5 veces al año	Recompensa por misiones/eventos/desafíos	<p>Ítem de recompensa de misiones/eventos/desafíos seleccionados incorrectamente</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En caso de haber registros de abrir/usar/ponerse ítem, la recuperación no estará disponible.</li> </ul>
		Ítem comprado	<p>Ítem comprado incorrectamente en la Tienda de NPC o Tienda de Puntos de Lealtad</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En caso de comprar en la Tienda Secreta y el Mercado Integrado, la recuperación no estará disponible.</li> <li>• En el caso de los Puntos de Lealtad, la recuperación estará disponible para solo los casos registrados 15 días antes de que el tiempo de expiración de los Puntos de Lealtad termine.</li> </ul>
		Ítem vendido	<p>Ítem vendido incorrectamente en la Tienda de NPC</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En caso de ser ítem comercial o vendido por el Mercado Integrado, la recuperación no estará disponible.</li> </ul>
		Ítem intercambiado	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ítem Intercambiado Incorrectamente a través de un NPC</li> <li>- Si hay registros de abrir/usar/ponerse el ítem, la recuperación no estará disponible.</li> </ul>
		Ítem abierto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ítem abierto involuntariamente (Caja/Cofre)</li> <li>- En caso de usar/ponerse dicho ítem obtenido después de abrirlo, la recuperación no estará disponible.</li> <li>- En caso de ser un ítem (caja/cofre) con probabilidad aplicada o ítem con fecha de expiración, la recuperación no estará disponible.</li> </ul>
		Ítem eliminado	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ítem eliminado incorrectamente a través del basurero</li> </ul>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>- En el caso de ítems con fecha de expiración, la recuperación no estará disponible</li> </ul>
		Ítem extraído	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ítem extraído incorrectamente con Piedra Negra o Piedra de Cron o Consejo de Valks</li> </ul>
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ítem con incremento de probabilidad de encantamiento al 100% a través de depredación oscura <ul style="list-style-type: none"> <li>- En caso de usar/extraer el valor de encantamiento de equipamiento después de la depredación oscura, la recuperación no estará disponible.</li> </ul> </li> </ul>
Ítem utilizado como material	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ítem utilizado como material en cocina, alquimia, procesamiento, etc.</li> <li>- Si se aplica el sistema de probabilidad, la recuperación no estará disponible.</li> </ul>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ítem utilizado para recuperar la durabilidad máxima <ul style="list-style-type: none"> <li>- En el caso de ítems consumibles distintos al equipamiento, la recuperación no estará disponible.</li> </ul> </li> </ul>		
<b>Gremio</b>	1 vez al año por gremio	Ítem comprado por la Tienda de Gremio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ítem comprado en la Tienda del Gremio (Recuperación con Fondos del Gremio) <ul style="list-style-type: none"> <li>- En caso de haber delegación de líder de gremio o abrir/usar/ponerse después de la compra, la recuperación no estará disponible.</li> <li>- No está disponible recuperar el Fondo de Actividad del Gremio y otros de manera individual.</li> </ul> </li> </ul>
		Montura en posesión de gremio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Monturas dejadas en libertad o monturas suprimidas..</li> </ul>
<b>Tienda de Perlas</b>	1 vez al mes	Producto de perla comprado	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ítem comprado incorrectamente en la Tienda de Perlas</li> </ul>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Si pasan los 7 días desde la fecha de compra, la recuperación no estará disponible.</li> <li>- Si no tiene el ítem que necesita ser recuperado o el efecto del producto se aplica por abrir/usar, la recuperación no estará disponible.</li> </ul> <p>* Se excluyen los ítems que hayan sido pintados, o que sean agregado en la lista del Inventario de Cristal.</p>
		Producto de perla regalado	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ítem regalado incorrectamente en la Tienda de Perlas</li> <li>- Si pasan los 15 días desde que recibió el regalo o no hay acuerdo del receptor, la recuperación no estará disponible.</li> <li>- No disponible el intercambio por otro producto que tenga mismo precio.</li> </ul>
<b>Recuperación indisponible</b>	X	Cuenta con Cierre Completado	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En caso de que pase el periodo de gracia (15 días) desde el día de cierre y que la información de la cuenta sea completamente eliminada, la recuperación no estará disponible.</li> </ul>
		Correo Borrado	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si el correo y los ítems adjuntos se eliminan por la expiración del periodo de almacenamiento o la eliminación directa, la recuperación no estará disponible.</li> </ul>
		Encantamiento de Ítem	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De todos los ítems consumidos por fallar el encantamiento, la recuperación no estará disponible.</li> <li>• Del valor de incremento de encantamiento consumido por la falla de encantamiento, la recuperación no estará disponible.</li> </ul>

	Ítem usado en misiones del gremio aceptadas y en Progreso	
	Gremio (Alianza) Disuelto	
	Ítem relacionado con el Gremio (Incluye Ítems elaborados en la Casa del Gremio)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Todos los ítems y riqueza que no estén incluidos en las categorías de criterio de recuperación no estarán disponibles para la recuperación.</li> <li>• Si un miembro del gremio pierde ítems del almacén del gremio con intención o erróneamente, la recuperación no estará disponible.</li> </ul>
	Ítem dropeado por Monstruo en Coordenadas Inaccesibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No es posible confirmar el propietario de los ítems dropeados por monstruos.</li> </ul>

\* La recuperación no se realizará para los ítems que se pierden intencionadamente por un miembro, violan la configuración del sistema o pueden causar abusos dentro del juego.

\* La recuperación solicitada por cambio de parecer del comprador por razones tales como la actualización o la modificación de la configuración de ítems, etc. no es posible. Si el ítem ya no está disponible o sus efectos y función se han cambiado, tampoco está disponible la recuperación.

\* La recuperación de cada categoría se procesa a base de los datos almacenados y, si los registros de la pérdida no existen, esa pérdida no se puede recuperar.

\* El límite de recuperación se denomina por cuenta. Se les pide a los miembros que administren sus cuentas dado a que la solicitud de la recuperación por información robada también será contada y no se podrá realizar de nuevo.

\* Se puede restringir el uso del juego a los miembros si abusan de las Políticas de Operación a través de la recuperación de ítems y otros servicios.

#### 4. Políticas de restricción de uso

##### ● Proceso de reporte y restricción

• El proceso de reporte y restricción por la violación de los Términos del Servicio y las Políticas de Operación es el siguiente:

- Ocurre una violación de los términos/política → (reporte) → Investigación de GM → (envío de notificación previa) → imposición de restricciones → objeción → notificación del resultado de la objeción.
- Siempre que sea posible, los reportes relacionados con «Robo de cuentas», «Fraude», e «Insulto» deben realizarse dentro de los 15 días posteriores a su ocurrencia o descubrimiento.
- La Compañía notificará al miembro los detalles de las restricciones, el motivo de las restricciones, métodos de hacer objeciones, etc. a través del correo electrónico, correo del juego o la ventana emergente, etc. en el momento de imponer restricciones. Sin embargo, para los asuntos relacionados con algunos actos que se especifican por separado en los Términos del Servicio, la Compañía puede notificarlo más adelante.
- Si es necesaria una investigación para determinar si se han quebrantado los Términos del Servicio, la Compañía se reserva el derecho a restringir temporalmente el acceso/uso del juego y sus servicios relacionados para investigar o realizar los procedimientos necesarios. Los miembros serán notificados con la razón de su restricción e instrucciones de como apelar su caso.

#### ● Tipos de restricciones

- Advertencia: Incluye restricciones temporales como advertencia/llamada de atención del GM, restricciones en las acciones en el juego, cambiar a la fuerza los nombres de personaje/Familia/gremio, borrar publicaciones o imágenes, desconexión forzada, etc.
- Restricción por cierto período de tiempo: Restringe el uso del juego y todos los servicios relacionados con el juego (acceso al juego, foro de la comunidad, etc.) durante un cierto período de tiempo.
- Restricción permanente: Restringe permanentemente el uso del juego y todos los servicios relacionados con el juego (acceso al juego, foro de la comunidad, etc.).
- Restricción temporal: Restringe temporalmente el uso del juego y todos los servicios relacionados con el juego (acceso al juego, foro de la comunidad, etc.) para comprobar con urgencia los errores, daños, actos dañinos o la violación de las Políticas de Operación. Si no se comprueba el uso normal durante el período de objeción, se mantendrá la restricción temporal. Sin embargo, aunque se compruebe el uso normal durante el período de objeción, se convertirá en una restricción correspondiente al caso si se ha detectado que ha cometido algún acto dañino o violación de las Políticas de Operación.
- Restricción de acceso al contenido: Restringe el uso de los contenidos del juego relacionados con la violación durante un cierto período de tiempo. Aquí está incluido el bloqueo del chat, y

esta restricción se puede aplicar a una cuenta, Gremio o clan.

- **Modificación de datos:** La Compañía puede cambiar, eliminar o reiniciar todos los datos relacionados con la infracción que se puedan adquirir en el sistema del juego y sean cuantificables numéricamente, como la información de la familia o del personaje, ítems, contenidos de pago, plata
- **Daños punitivos:** En caso de determinarse que la infracción afecta de manera grave la economía general del juego o incide negativamente en el uso del mismo por parte de otros miembros, la Compañía podrá modificar, eliminar o reiniciar hasta tres veces el valor total de los ítems obtenidos de manera indebida durante la infracción. No obstante, en los supuestos en que no sea posible calcular con exactitud el monto correspondiente, la Compañía podrá retirar hasta un máximo de doscientos mil millones (200,000,000,000) de monedas de platas.
- **Restricción de acceso al servicio de consulta:** Restringe el uso de los servicios de consulta, como poder enviar consultas a Atención al Cliente, centro de reportes, entre otros servicios, durante un cierto período de tiempo
- **Restricción de IP:** Restringe el uso del juego a una dirección IP específica por razones operativas como violación de las Políticas de Operación.
- **Restricción de hardware:** Restringe el uso del juego al hardware específico por razones operativas como violación de las Políticas de Operación
- **Restricción de cuenta integrada de Pearl Abyss:** Se aplica a una cuenta integrada. Restringe el uso de todos los servicios de Pearl Abyss a los que está vinculada la cuenta

#### ● Criterios de restricciones

- La Compañía puede imponer «Modificación de Datos», «Daños punitivos », «Restricción de Acceso al Contenido», «Restricción de Uso de IP», «Restricción de Uso de Hardware», etc. al mismo tiempo que impone «Advertencia», «Restricción por cierto período de tiempo » y «Restricción Permanente
- Si se han realizado al mismo tiempo dos o más violaciones de los Términos del Servicio, la Compañía puede imponer restricciones en base a la violación más grave de cada acto
- Si un tercero utiliza la cuenta de un miembro y viola los Términos del Servicio y las Políticas de Operación durante el compartimiento de la cuenta, pueden imponerse restricciones sobre dicho miembro y la cuenta
- Si un miembro adquiere un ítem adquirido por otro miembro que violó los Términos del Servicio y las Políticas de Operación, la Compañía retirará el ítem y todos los datos numéricos relacionados del personaje/clan (cuenta). Además, la cuenta que obtuvo el ítem y los datos puede

estar sujeta a restricciones de acuerdo con las Políticas de Operación

- Si se confirma el acceso anormal desde una IP o PC específica, el robo de cuenta o el uso de bot, se puede aplicar la «Restricción de Uso de IP» y la «Restricción de Uso»
- El tiempo durante el cual un miembro no inicie sesión debido a una restricción no se incluye en el período necesario para ser considerado «Aventurero retornado»

## **5. Tabla de criterios de restricciones**

- Si se comete alguno de los actos enumerados en la «tabla de criterios de restricciones del Juego» que figuran a continuación, el miembro que ha llevado a cabo el acto será legalmente responsable y estará sujeto a fuertes restricciones y sanciones impuestas por la Compañía.
- Según la gravedad de la violación del miembro, se pueden aplicar advertencias, restricciones de uso por cierto período de tiempo, restricciones de uso permanentes, ajustes de información del juego, daños punitivos, etc. Se podrán aplicar una segunda o tercera restricción a una primera infracción si impacta gravemente el juego de manera negativa. Dependiendo de la gravedad de la infracción, las sanciones pueden ser atenuadas o agravadas. En casos de impacto negativo grave en el juego, incluso una primera infracción puede restringir la cuenta principal. Además, dependiendo de la infracción, se podrán aplicar dos o más restricciones a la vez, en cuyo caso la Compañía impondrá la sanción tomando como base la infracción más grave.
- Incluso si varios miembros cometen la misma infracción, la Compañía puede juzgar qué restricciones deben imponerse entre una advertencia, restricción por cierto período de tiempo, restricción permanente, ajustes de información del juego, daños punitivos,
- En caso de confirmarse una infracción, se impondrán las sanciones correspondientes y, según la gravedad de la situación, podrá forzarse la desconexión inmediata del juego. La restricción en el uso del juego implicará igualmente la limitación simultánea de acceso al mismo, al uso de los foros en la página oficial y al sistema de pagos.
- Asimismo, en caso de determinarse que la conducta de un miembro contraviene las leyes o regulaciones aplicables, la Compañía adoptará de inmediato medidas firmes de restricción y podrá solicitar la intervención o cooperación de las autoridades competentes y judiciales. De igual forma, la Compañía atenderá de manera inmediata cualquier requerimiento de colaboración que emitan dichas autoridades.

### **<Tabla de Criterios de Restricciones del Juego>**

La "Restricción permanente en el uso de cuenta integrada" se aplica a las violaciones de los siguientes criterios.

Según la gravedad de la violación se puede imponer la "Restricción de IP/hardware".

Violaciones	Detalles
<p>Robo de identidad/pago/cuenta</p>	<p>1) Crear una cuenta utilizando la información personal de otra persona y/o utilizar los servicios con esa cuenta</p> <p>2) Causar daños a través del acceso no autorizado a la cuenta de otra persona</p> <p>3) Hacer pagos para el uso del servicio a través del uso no autorizado del método de pago de otra persona</p> <p>* Esta categoría "Robo de identidad/pago/cuenta " se aplica tanto a las cuentas participantes en el robo como a todas las cuentas relacionadas con las cuentas participantes.</p>
<p>Manipulación y extracción de datos</p>	<p>1) Manipular datos del juego proporcionados por la Compañía</p> <p>2) Extraer información que la Compañía no ha revelado públicamente</p>
<p>Ataques a los servidores del juego y manipulación del cliente</p>	<p>1) Acceder indebidamente y atacar los servidores del juego y del servicio de la Compañía</p> <p>2) Utilizar los servidores y el cliente de una manera que no proporciona la Compañía</p> <p>3) Manipular los servidores y el cliente proporcionados por la Compañía sin autorización</p> <p>* En caso de detectarse cualquiera de las conductas antes mencionadas, la Compañía podrá no solo imponer sanciones permanentes, sino también solicitar la intervención de las autoridades competentes y de las instancias judiciales correspondientes.</p>
<p>Bot (Farmear/Clúster)</p>	<p>1) Usar el juego con varias cuentas o de manera sistemática y colectiva con fines de lucro</p> <p>2) Participación en acciones relacionadas con el punto (1) anterior, tales como proporcionar, alquilar, consignar o permitir el uso de la cuenta, entre otros, por usted o por terceros.</p>
<p>La "Restricción permanente" se aplica a las violaciones de los siguientes criterios. Según la gravedad de la violación se puede imponer la "Restricción de IP/hardware".</p>	
<p>Creación y uso de programas y macros no autorizados</p>	<p>1) Crear programas, macros, dispositivos o equipos (en adelante, «programas y macros no autorizados») que desactiven la protección tecnológica del servicio o interrumpen la gestión normal del servicio</p> <p>2) Utilizar programas y macros no autorizados en el juego</p> <p>3) En caso de que se encuentre repetidamente un patrón de programas y macros no autorizados en los datos del juego</p>

	<p>4) En caso de que el sistema de seguridad de la Compañía se detecte a un miembro como usuario irregular</p> <p>5) En caso de que se detecte a un miembro como uso anormal por el sistema de la Compañía</p> <p>* Si se descubren repetidamente los actos mencionados anteriormente en determinados dispositivos o IP, se pueden imponer otras sanciones simultáneamente, como la «Restricción de IP/hardware».</p>
<p>Transacción con dinero real</p>	<p>1) Acto de comerciar ítems, cuentas de juego, personajes, etc. por dinero en efectivo o riquezas/servicios del mundo real, o por ítems de otros juegos.</p> <p>2) Acto de comerciar contenidos de pago y dinero del juego por dinero en efectivo, riquezas/servicios del mundo real, o ítems (incluidos ítems de otros juegos).</p> <p>3) Acto de pagar a otra persona con dinero en efectivo o riquezas/servicios del mundo real para que juegue en su lugar con un personaje.</p> <p>4) Acto de comerciar repetidamente un ítem específico a cambio de dinero en efectivo o riquezas/servicios del mundo real para manipular el precio de mercado y mover riquezas dentro del juego.</p> <p>✘ Todos los ítems y la información dentro del juego, derivados o relacionados con transacciones en efectivo, incluyendo las riquezas usadas en dichas transacciones, pueden ser borrados.</p>
<p>La "Restricción Temporal" se aplica a las violaciones de los siguientes criterios. Según la gravedad de la violación se puede imponer la "Restricción de IP/hardware".</p>	
<p>Sospecha de intento de crear y usar programas y macros no autorizados</p>	<p>1) No responder o evitar contestar en una investigación con el fin de detectar los usuarios del uso de programas y macros no autorizados.</p> <p>2) No cooperar en una investigación con el fin de detectar los usuarios del uso de programas y macros no autorizados. (Ej.: mentir, amenaza, lenguaje inapropiado hacia los empleados como GM, etc.)</p> <p>3) En caso de que se sospeche del uso o el intento de uso de programas y macros no autorizados</p> <p>* Los empleados de la Compañía pueden ponerse en contacto con los usuarios sin previo aviso con el fin de investigar el uso de programas y macros no autorizados a través del chat o por otros medios.</p> <p>* Se aplicarán las mismas sanciones incluso si otra persona juega en lugar del usuario.</p>

Abuso del proceso de pago	<p>1) Acto de abuso/explotación de pago, cancelación de compra, proceso de devolución proveído por la Compañía, plataforma, procesador de pago, etc</p> <p>2) Procesar un reembolso o una cancelación de pago a través de otra ruta, y no de Atención al Cliente</p> <p>* Los ítems regalados abusando del proceso de pago pueden retirarse. Además, la cuenta que ha recibido el regalo estará sujeta a restricciones.</p>
<p>La "Advertencia o Restricción por cierto período de tiempo" se aplica según la gravedad de la violación de los siguientes criterios.</p> <p>Además, pueden imponerse sanciones como la "Restricción de IP/hardware, Restricción de acceso al contenido, Modificación de datos, Daños punitivos", etc. según la gravedad de la violación.</p>	
Divulgación de información personal y violación de derechos de terceros	<p>1) Divulgar o vulnerar la información personal de otras personas sin permiso</p> <p>2) Violar los derechos de imagen o derechos de autor de otras personas</p>
Fraude o suplantación	<p>1) Obtener ventajas injustas en el juego engañando a otros miembros</p> <p>2) Hacerse pasar por un GM, un empleado de la Compañía o una persona involucrada</p> <p>3) Hacerse pasar por otra persona para ofenderla o provocarle alguna desventaja</p> <p>* Si se cometen las infracciones 1 y 2 al mismo tiempo se impondrá una restricción permanente, incluso si es la primera infracción incurrida.</p>
Comportamiento especulativo (apuestas)	<p>1) Causar daños a otros usuarios y beneficios para una determinada persona en forma de bienes y propiedades a través del resultado accidental de la apuesta de una cuenta, dinero del juego, ítems, etc.</p> <p>2) Ser cómplice de lo anteriormente mencionado</p>
Amenazas en el mundo real	<p>1) Amenazar la seguridad de otra persona en el mundo real usando información que no esté relacionada con el juego</p>
Compartir, difundir, promover o publicar contenido inapropiado	<p>1) Compartir, difundir, promover o publicitar maneras en las que se puede infringir las Políticas de Operación</p> <p>2) Compartir, difundir, promover o publicitar contenidos que no estén relacionados con el juego con fines lucrativos</p> <p>3) Compartir, difundir, promover o publicitar programas que afectan todos los contenidos ofrecidos por la Compañía sin autorización</p>

Transacción irregular	<p>1) Mover bienes del juego repetidamente entre cuentas específicas en el Mercado de manera anormal</p> <p>2) Mover bienes del juego repetidamente entre cuentas específicas en el juego (fuera del Mercado) de manera anormal</p> <p>3) Manipular el precio del Mercado, negociar repetidamente al precio máximo/mínimo, hacer una venta/compra intencional o una compra en masa de forma inusual, etc. para causar daños a otros usuarios u obtener ventajas</p> <p>* Mover una gran cantidad de bienes del juego de forma que provoque un problema grave en la dinámica del juego supondrá una restricción permanente, incluso si es la primera infracción incurrida.</p>
Abusos de errores del juego	<p>1) Obtener ventajas, causar daños a otros usuarios, o afectar el equilibrio o el sistema del juego al abusar de errores del juego o errores del servicio</p> <p>2) Obtener ventajas al evitar las limitaciones del sistema del juego de manera anormal o al abusar de las Políticas de Operación</p> <p>3) Obtener ventajas o causar daños a otros usuarios al usar el sistema del juego de manera contraria a la intención original</p> <p>* Causar un gran daño a un usuario o conseguir una gran cantidad de beneficios injustos de forma que provoque un problema grave en la dinámica del juego supondrá un bloqueo permanente, incluso si es la primera infracción incurrida.</p>
Obtención de ganancia injusta	<p>1) Obtener ventajas injustas por parte del miembro de grupo o gremio que ha violado las Políticas de Operación</p> <p>2) Obtener ventajas injustas a través de contenido específico del juego, como la invocación, entre otros.</p> <p>* Se pueden aplicar restricciones permanentes incluso en la primera detección si las ganancias obtenidas son significativas y tienen un efecto adverso grave en el juego.</p>
Difusión de información falsa	<p>1) Difundir información no anunciada oficialmente y que confunde o inflige daños a otras personas de manera directa o indirecta</p> <p>2) Causar confusión a otros usuarios injuriando a los empleados o a la Compañía sin fundamento</p> <p>* Si la infracción provoca un problema grave en el funcionamiento del juego o daña el honor de la Compañía o de terceros, se impondrá una restricción permanente, incluso si es la primera infracción incurrida.</p>

<p>Aprovechamiento indebido/Trampa</p>	<p>1) Afectar el resultado de un torneo, evento u otros contenidos de competición con la cuenta de otra persona</p> <p>2) Interrumpir la gestión normal del juego con la cuenta de otra persona</p> <p>* Los actos que no afecten el resultado de la competición o que no interrumpan la gestión normal del juego no serán sancionados.</p>
<p>Otros intentos de infringir las Políticas de Operación</p>	<p>1) Ser cómplice en los intentos de otras personas de infringir las Políticas de Operación</p> <p>2) Demostrar la intención de infringir o ayudar a infringir las Políticas de Operación</p>
<p>Interrupción de la gestión del juego</p>	<p>1) Interrumpir el desarrollo normal de los torneos, eventos, emisiones y todos los contenidos proporcionados por la Compañía</p> <p>2) Interrumpir la gestión normal del juego con una denuncia falsa al GM o usando un lenguaje inapropiado</p> <p>✘ En caso de que se produzcan daños graves a un usuario individual o a varios usuarios debido a las violaciones de los criterios mencionados, se puede aplicar una restricción permanente de uso.</p> <p>✘ Si el acto es grave, se puede forzar el cierre de sesión o imponer una penalización adicional dentro del juego.</p>
<p>Interrupción del desarrollo del juego</p>	<p>1) Interrumpir el juego normal de uno o varios jugadores mediante el uso malintencionado del juego o del sistema operativo.</p> <p>2) Molestar o acosar constantemente a un miembro específico y dificultar su experiencia de juego.</p> <p>✘ En caso de que dicha conducta sea grave, se puede proceder con la desconexión forzada del juego o se pueden imponer penalidades adicionales dentro del juego.</p>
<p>Uso de nombres inapropiados</p>	<p>1) Usar un nombre para hacerse pasar por un GM o empleado de la Compañía</p> <p>2) Usar un nombre que incluya insultos o palabras vulgares</p> <p>3) Usar un nombre que pueda causar malestar, desagrado, agravio, o se considere como acoso sexual</p> <p>4) Usar un nombre que difame, ridiculice o degrade una determinada nacionalidad, etnia, región, ideología política, religión, raza, sexo, discapacidad, etc.</p> <p>5) Nombres que promuevan la disputa social y cultural (nacional, étnica, regional, política, personal, religión, raza, género, discapacidad, etc.) o utilicen el nombre de una expresión relacionada con ellas</p> <p>6) Usar un nombre antisocial</p> <p>7) Usar un nombre lascivo o sexual</p> <p>8) Usar un nombre con el objetivo de infringir o dañar los derechos de terceros,</p>

	<p>incluidos el honor, los derechos de imagen e información personal</p> <p>9) Usar un nombre que se considere que tiene la intención de comprar o vender cuentas/items en efectivo o en especie</p> <p>10) Usar un nombre con el claro objetivo de confundir a otros usuarios (Ej.: Caracteres similares repetidos, o con un formato complicado)</p> <p>11) Usar un nombre con el objetivo de hacer publicidad o anunciar algo en concreto</p> <p>12) Usar solo el carácter o consonante inicial y/o cambiar el orden de los caracteres (como intercambiar el principio y el final del nombre) de cualquiera de los actos mencionados arriba (1)~(11).</p> <p>* Las restricciones de «Uso de nombres inapropiados» se aplican igualmente a todos los nombres que se usan en el juego como nombre de usuario, familia, personaje, gremio, montura, etc.</p> <p>* Una vez que un nombre se considere inapropiado y sea cambiado, la Compañía no tomará ninguna medida adicional.</p> <p>* Todos los nombres que están actualmente en el juego o se añadan con las próximas actualizaciones pueden ser modificados debido al desarrollo del juego y otras necesidades operativas.</p>
<p>Publicaciones inapropiadas en el juego</p>	<p>1) Una publicación que se pueda malinterpretar por una publicación de un GM o empleado de la Compañía</p> <p>2) Una publicación que incluya insultos o palabras vulgares</p> <p>3) Una publicación que pueda causar malestar, desagrado, agravio, o se considere como acoso sexual</p> <p>4) Una publicación que difame, ridiculice o degrade una determinada nacionalidad, etnia, región, ideología política, religión, raza, sexo, discapacidad, etc.</p> <p>5) Publicaciones que promuevan disputas sociales y culturales (nacionales, étnicas, regionales, políticas, personales, religiosas, raciales, de género, discapacidad, etc.) o contengan expresiones relacionadas con ellas</p> <p>6) Una publicación antisocial</p> <p>7) Una publicación lasciva o sexual</p> <p>8) Una publicación con el objetivo de infringir o dañar los derechos de terceros, incluidos el honor, los derechos de imagen e información personal</p> <p>9) Una publicación que se considere que tiene la intención de comprar o vender cuentas/items en efectivo o en especie</p> <p>10) Una publicación con el objetivo de hacer publicidad o anunciar algo en concreto</p> <p>11) Una publicación de datos registrados o distribuidos sin consentimiento del autor, o que infringe los derechos de propiedad intelectual o los derechos de imagen</p> <p>12) Una publicación que incluya contenido prohibido en los Términos del Servicio o</p>

	<p>las Políticas de Operación</p> <p>✘ Las restricciones de «Publicaciones inapropiadas en el juego» se aplican igualmente a todos los contenidos que se usan en el juego, como la insignia de gremio, Álbum de personalizaciones, Galería, Álbum musical, Buscar grupo o de Letrero, etc.</p> <p>✘ Si una publicación se considera inapropiada, se podrá eliminar sin advertencia previa sin medidas adicionales y la Compañía no tomará medidas particulares.</p> <p>✘ En caso de publicaciones inapropiadas detectadas en la página web, se tomarán medidas de acuerdo con los 'Términos del Servicio de Pearl Abyss'.</p>
<p>Abuso de Atención al Cliente y violaciones de los derechos humanos de asesoría</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Reportar falsamente a otro usuario de forma continua</li> <li>2) Abusar del servicio de Atención al Cliente con peticiones imposibles, o utilizando lenguaje agresivo o sexual, insultos, amenazas e intimidación</li> <li>3) Realizar las mismas consultas de forma repetida para interrumpir el servicio</li> <li>4) Todos los tipos de acto que pueda violar los derechos humanos o causar daños mentales de asesoría de forma directa e indirecta.</li> </ol> <p>* Atención al Cliente incluye todos los medios de comunicación de la Compañía para los clientes, como las consultas, correos electrónicos, consultas dentro del juego, etc.</p> <p>* En caso de mal uso del centro de atención al cliente o violación de los derechos de la asesoría, el uso del centro de atención al cliente puede ser restringido temporalmente.</p>
<p>En caso de violar los siguientes puntos, se aplicará "restricción de uso del chat y expulsión del grupo de chat" sin previo aviso, dependiendo de la gravedad.</p> <p>En caso de descubrirse violaciones repetidas, también se puede aplicar una "restricción permanente de uso del chat".</p>	
<p>Uso del lenguaje indecente y mal uso del chat</p>	<p>(1) Realizar conversaciones que incluyan los siguientes contenidos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Contenidos que puedan ser malinterpretados como si fueran hechos por un administrador o la Compañía.</li> <li>- Contenidos que incluyan insultos, vulgaridades o lenguaje soez.</li> <li>- Contenidos que puedan causar incomodidad, detestación, humillación o vergüenza sexual a otros miembros.</li> <li>- Contenidos que menosprecien, ridiculicen o critiquen a un país, etnia, área, personaje, religión, raza, género, discapacidad, etc.</li> <li>- Contenidos que fomenten conflictos socioculturales (país, etnia, área, política, persona,</li> </ul>

religión, raza, género, discapacidad, etc.) o que incluyan expresiones relacionadas.

- Contenidos antisociales.
- Contenidos eróticos o lujuriosos.
- Contenido que viole el orden público y las buenas costumbres, o que sea inapropiado según las normas sociales.
- Actos que provoquen conflictos y disputas entre miembros o que utilicen lenguaje inapropiado como resultado de ello.
- Contenidos con el objetivo de infringir o dañar los derechos de terceros, incluyendo su honor, derecho de imagen y datos personales.
- Contenidos que se consideren con la intención de comerciar cuentas o ítems por dinero en efectivo o bienes materiales.
- Contenidos que publiciten o promocionen un objetivo específico.
- Otros contenidos que destruyan el orden dentro del juego y obstaculicen la creación de una cultura de chat saludable.

(2) Actos que interfieran en el uso del chat:

- Subir repetidamente el mismo contenido en el chat.
- Utilizar lenguaje ambiguo con fines indecentes.
- Usar solo las iniciales de las palabras, cambiar algunas letras o combinar con otros caracteres para evadir las reglas mencionadas en (1).
- Repetir secuencias de letras y números sin sentido.
- Enviar mensajes unilateralmente o de manera continua a otros miembros a través de susurros u otros medios.
- Difundir intencionalmente y repetidamente información incorrecta sobre cupones y/o eventos.
- Cualquier acto prohibido por los Términos del servicio y las políticas operativas de Black Desert.
- Chatear de manera excesiva y continua con contenido que no se ajuste al propósito de cada grupo de chat.

✘ Los derechos y responsabilidades sobre el chat de los miembros recaen en el propio miembro, y cualquier responsabilidad civil o penal que surja por la infracción de derechos de autor u otros derechos de propiedad intelectual de terceros debido al chat del miembro, será completamente asumida por el miembro, a menos que haya una intención o negligencia grave por parte de la Compañía.

✘ En el caso de los chats de Mundo, Servidor y Grupo, se pueden aplicar sanciones más estrictas debido al impacto que tienen en un gran número de usuarios dentro del juego.

✘ Si se incluye información personal de terceros (datos personales, ubicación, contacto, correo electrónico, etc.) en el chat, se pueden tomar medidas inmediatas de restricción

	del uso del juego.
--	--------------------

\* En caso de los miembros cuyo acceso al servicio se haya visto restringido, la Compañía no será responsable por la pérdida de contenidos que requieran una administración continua.

\* La violación de la política de operación puede llevar a un ajuste o retiro de la información del juego, incluyendo Monedas de Plata e ítems, hasta un máximo de tres veces el valor de los ítems adquiridos. Sin embargo, si no se puede calcular claramente la cantidad adquirida de manera indebida, se puede imponer una recuperación de hasta 200 mil millones de Monedas de Plata.

\* Con independencia de la intención y de las restricciones impuestas, cualquier beneficio obtenido mediante la violación de las Políticas de Operación está sujeto a la recaudación y ajuste en cualquier momento.

\* Sin embargo, los miembros pueden estar exentos de la recaudación de hasta 3 veces el valor de los ítems adquiridos, eliminándose solo el beneficio obtenido, si los miembros no realizaron dicha violación de las Políticas de Operación de manera intencional y si se considera que el acto causó un mínimo impacto en el equilibrio del juego o el sistema.

\* La información del juego como el nombre de familia/personaje/gremio se podrán publicar en el sitio web o el foro oficial si se descubre una violación de los Términos del Servicio y las Políticas de Operación.

## **6. Solicitud de objeciones a la restricción**

### ● Método de objeción

- El miembro puede realizar una objeción relacionada con la restricción del uso a través del servicio de Atención al Cliente en el sitio web oficial dentro de los 15 días desde el día que fue notificado.

### ● Resultados posibles de las objeciones

- Si la objeción hecha por el miembro se considera razonable, la Compañía retirará inmediatamente las restricciones impuestas al miembro y devolverá los ítems recaudados, entre otras medidas necesarias.

- Si después de que se haya impuesto una sanción, se realiza una objeción y se cambian los

elementos de la sanción, el periodo de sanción ajustado se aplicará retroactivamente desde el inicio de la sanción original.

- Si el miembro no pone objeción a la Restricción temporal durante el período válido, la restricción temporal se mantendrá. Aunque la realice dentro del plazo, si no se considera que es razonable, la Compañía restringirá la cuenta permanentemente sin demora.

## **7. Políticas y criterios de recuperación de la cuenta comprometida**

### ● Políticas de recuperación de la cuenta comprometida

- Los miembros son responsables de la protección y administración de su cuenta, información personal e información de pago.
- Si la cuenta ha sido pirateada, los miembros deben comunicarse con Atención al Cliente a través de consultas para solicitar la recuperación de su cuenta.
- Toda la información requerida en el formulario debe completarse para solicitar la recuperación de la cuenta comprometida.
- Los miembros deben aceptar una «Restricción temporal» para evitar que ocurran daños y pérdidas adicionales y poder comenzar la investigación. La «Restricción temporal» tendrá una duración máxima de 7 días. Los miembros que no acepten la «Restricción temporal» asumirán toda la responsabilidad por los daños, las complicaciones que surjan en la investigación y las pérdidas adicionales que puedan ocurrir.
- La investigación y la recuperación de ítems para las cuentas comprometidas pueden demorarse hasta 30 días.
- Si la cuenta comprometida se ve restringida permanentemente/temporalmente debido a violaciones de las Políticas de Operación, según los «Derechos y Obligaciones de los Miembros» del artículo 1 de esta política, la compañía no es responsable de los daños o las restricciones causados por otra persona; debido a la negligencia en la gestión de la información personal del miembro.

### ● Criterios de recuperación de la cuenta comprometida

- Puede que la recuperación no sea posible después de un cierto período de tiempo (aproximadamente 15 días) por haber pasado demasiado tiempo para poder comprobar los datos y recuperarlos.
- La Compañía comprobará según el resultado de la investigación si es un ítem recuperable o no.
- La recuperación no es posible si la cuenta comprometida no usa ninguno de los servicios de seguridad que proporciona la Compañía, como los ajustes del registro de PC y los ajustes de

OTP.

- La recuperación se realizará siguiendo los criterios establecidos en la tabla a continuación. La recuperación que no esté bajo los «criterios de recuperación de la cuenta comprometida» se decidirá según los criterios de recuperación regulares o información del caso individual.
- Los ítems recuperados pueden diferir de los ítems perdidos en su estado y valor, entre otros.
- Si los miembros reciben ítems de perla de cuentas desconocidas, deben reportarlo de inmediato a Atención al Cliente sin usarlos. Si el miembro no informa haber recibido el regalo por una cuenta desconocida y esa cuenta es una cuenta comprometida, ese miembro será penalizado por participar en la piratería de la cuenta y su uso del juego puede verse restringido.
- La Compañía puede levantar la restricción solamente si el miembro puede demostrar que no estuvo involucrado en el uso no autorizado de la cuenta a pesar de que ha recibido un regalo de una cuenta desconocida y comprometida. De lo contrario, la restricción no se eliminará por no poder demostrar que no ha participado en el uso no autorizado de la cuenta o si la Compañía considera que formó parte.

#### <Criterios de Recuperación de la Cuenta Comprometida>

Categoría	Detalles Específicos	Recuperación	Notas
Personaje	Personaje eliminado por un tercero	O	
Montura	Monturas (burro, caballos, camello, elefantes, carretas, barcos, monturas de gremio, etc.)	O	<ul style="list-style-type: none"><li>• Si se ha vendido una montura a un NPC o se ha entregado por un envío imperial, se puede recuperar.</li><li>• Se recogerán los bienes y ítems conseguidos por la venta de la montura.</li><li>• No es recuperable si una montura se ha eliminado por la cruce o el intercambio,; la compra exitosa por otro usuario.</li><li>• Las monturas recuperadas pueden diferir de las monturas en el momento en que se comprometió la cuenta.</li></ul>
Ítem	Ítems convertidos de todos los tipos como intercambio, venta, compra, consumo por un tercero	O	<ul style="list-style-type: none"><li>• La cantidad y el estado de los ítems recuperados pueden diferir.</li></ul>
	Encantamiento realizados por un tercero	X	<ul style="list-style-type: none"><li>• No se pueden recuperar los ítems que se pierden debido a un sistema de probabilidad.</li></ul>

	Ítems registrados en el Mercado Integrado por un tercero	X	<ul style="list-style-type: none"> <li>No se pueden recuperar si otro usuario compró el ítem por medios normales en el Mercado.</li> </ul>
Acoin/Tienda de Perlas	Acoin, Perlas y Puntos de Lealtad gastados por un tercero	O	<ul style="list-style-type: none"> <li>La recuperación se realizará después de retirar los ítems comprados.</li> <li>A los ítems con uso limitado se les quitará el resto del tiempo antes de recuperarlos.</li> </ul>
	Regalos de la Tienda de Perlas enviados por un tercero	O	<ul style="list-style-type: none"> <li>Según el resultado de la investigación, puede verse restringida la cuenta del miembro que haya recibido regalos o puede iniciarse una retirada de los ítems recibidos.</li> <li>Los ítems regalados serán retirados por la Compañía. A los ítems con uso limitado se les quitará el resto del tiempo y se retirarán todos los beneficios obtenidos de los efectos.</li> <li>No se pueden recuperar los ítems adquiridos mediante pago en efectivo.</li> <li>Los ítems regalados por cuentas comprometidas se pueden retirar o ajustar en cualquier momento, independientemente de las intenciones del receptor.</li> </ul>

\* La recuperación no se realizará para los ítems que un miembro pierde intencionadamente, violan la configuración del sistema o pueden causar abusos dentro del juego.

\* La recuperación no se realizará si el ítem ya no está disponible por razones tales como la actualización o la modificación de la configuración de ítems, etc., o sus efectos y función se han cambiado.

\* La recuperación de cada ítem se procesa en base a los datos almacenados y, si los registros de la pérdida no existen, esa pérdida no se puede recuperar.

\* Si los ítems no entran dentro de los criterios establecidos anteriormente, la Compañía decidirá según el resultado de la investigación si los ítems deben recuperarse o no.

## 8. Políticas de los Puntos de Lealtad

- Los Puntos de Lealtad se refieren a los puntos que se pueden utilizar en la tienda de Puntos de Lealtad, estas se pueden acumular y gastar en base a cada familia.

- Cómo obtener (acumular) Puntos de Lealtad

- Los Puntos de Lealtad se pueden obtener comprando ítems en la tienda, mediante eventos dentro

del juego, etc.

- La Compañía proveerá información, como la vigencia, al acumular Puntos de Lealtad.
- Los miembros pueden consultar mediante el servicio al cliente en caso de que haya un error con la acumulación de los Puntos de Lealtad. La Compañía podrá tomar medidas correctivas después de un proceso de verificación.
- Uso de los Puntos de Lealtad
  - Los Puntos de Lealtad pueden ser intercambiados por ítems exclusivos de la tienda de Puntos de Lealtad.
- Eliminación y restricciones de uso de los Puntos de Lealtad
  - La Compañía podrá fijar un período de uso de los Puntos de Lealtad, Los Puntos de Lealtad podrán ser eliminados si no se utilizan en dicho período.
  - Los puntos de Lealtad son entregados por la Compañía sin costos, no se pueden cambiar o reembolsar por dinero u otro valor monetario equivalente, ni se podrá transferir a otros.
  - Se podrá restringir el uso del juego si se obtienen o se usan Puntos de Lealtad de manera no autorizada, que no haya sido establecido por la Compañía.
  - Los Puntos de Lealtad eliminados durante el período de restricción del juego debido a la violación de Políticas de Operación o Términos del Servicio no podrán ser recuperados.
  - Todos los Puntos de Lealtad acumulados serán eliminados si se termina con el Acuerdo del uso por razones atribuibles al usuario, como cierre de cuenta por el propio usuario, la violación de las leyes relacionadas, etc.
  - La Compañía podrá suspender el servicio de Puntos de Lealtad con previo aviso por razones técnicas o de gestión. En este caso, se eliminarán los Puntos de Lealtad acumulados no utilizados hasta la fecha del fin del servicio avisado.

## **9. Políticas de nombre no utilizado a largo plazo**

- Para mejorar el servicio y para que el juego funcione sin problemas, la Compañía puede cambiar los nombres de Familia (en adelante denominado «familia inactiva»), gremio o clan (en adelante denominada «gremio/clan inactivo») que entren en los siguientes casos.
  - En caso de haber pasado más de un año desde la última conexión al juego Black Desert.
  - En caso de haber pasado más de un año desde la última conexión al juego de los miembros del gremio (clan).
- En caso de que la Compañía cambie el nombre de la familia inactiva o los nombres de gremio/clan inactivo a largo plazo, la Compañía publicará una notificación en el sitio web oficial con el calendario del proceso y los detalles previamente 30 días antes de la fecha de ejecución.

## **Subregla**

Estas Políticas de Operación serán efectivas a partir del 25 de septiembre de 2025